



Riktlinjer för behandling av klagomål och synpunkter (anmälningar)

Information

1. Utbildningsförvaltningen/ verksamheterna ska en gång per läsår informera elever och vårdnadshavare om möjligheten att lämna klagomål och synpunkter.
2. Utbildningsförvaltningen och enhetschefer ska en gång per år gemensamt med personal se över och diskutera rutinerna för klagomålshantering så som definitioner, ansvarsfördelning och hantering exempelvis på APT.

Dokumentation/kommunikation

1. Synpunkter och klagomål ska i första hand anmälas via e-tjänsten.
2. E-tjänsten skickar per automatik en notifiering till verksamheternas funktionsbrevlådor.
3. Ärenden som inkommer via e-tjänsten dokumenteras och registreras i Evolution av registrator.
4. Registrering av ärenden som inte kommer in via e-tjänsten (exempelvis telefonsamtal, personlig e-post eller post) ska registreras i e-tjänsten av respektive mottagare. Eventuella originalhandlingar lämnas till registrator.
5. Klagande informeras* automatiskt när ärendet är mottaget och om processen för utredning.
6. Utredning och beslut dokumenteras och registreras tillsammans med klagomålet i Evolution.
7. Klagande informeras om eventuell åtgärd och när ärendet är avslutat.

Sammanställning/analys

1. Utbildningsförvaltningen sammanställer alla inkomna klagomål/synpunkter och redovisar för nämnden en gång per år. 2. Sammanfattningen utgör en viktig del i kommunens systematiska

kvalitetsarbete för en likvärdig och tillgänglig utbildning med god kvalitet i en trygg miljö. 3. Utbildningsförvaltningen ansvarar för att lärdomar från sammanställningen sprids till alla förskolor och grundskolor.

*Information lämnas ej om det är ett anonymt klagomål.

Barn- och utbildningsnämnden

2018-04-18